

TEST MERKEZİ MÜŞTERİ ŞİKAYET YÖNETİMİ

ŞİKAYETİN ALINMASI, DEĞERLENDİRİLMESİ ve KARAR SÜRECİ

ŞİKAYET KABUL

Mail / Fax / Mektup / internet sitesi / Şirket Telefonları yoluyla Müşteri Şikayetinin alınması

KAYIT

Gelen Şikayetlerin AL-002563 numaralı Müşteri Şikayet Formu ile kayıt altına alınması

DEĞERLENDİRME & BİLGİLENDİRME

Şikayetin Değerlendirmeye alınması ve müşterinin bilgilendirilmesi

ANALİZ

Şikayetin detaylı analizi

İZLEME

Şikayet hakkındaki ilerleme raporu ve / veya çözüm önerilerinin müşteri ile paylaşılması

ONAY

Aksiyonların gerçekleştirilmesi, doğrulanması ve onayı

KAPAMA

Resmi bildirim ve Şikayetin kapatılması